SUPPORT TECHNIQUE DE NAT SYSTEM : MODE D'EMPLOI

Le support technique est un service d'assistance qui permet au client qui le sollicite d'obtenir une aide pour la résolution des problèmes qu'il rencontre avec les produits que nous maintenons.

Le support technique traite quotidiennement des appels nationaux et internationaux. L'accès au support technique permet à l'ensemble de nos utilisateurs sous maintenance de bénéficier de solutions approfondies sur les aspects fonctionnels et techniques de nos produits et technologies.

Le besoin du client peut être :
• une demande d'information sur l'utilisation de nos produits
• l'analyse d'un problème rencontré avec nos outils
• une demande d'évolution sur nos produits

CONDITIONS D'ACCES AU SUPPORT

Pour qu'un utilisateur puisse recevoir une aide du support technique, il faut que :
• son contrat de maintenance soit en cours de validité et qu'il concerne le produit pour lequel il a besoin d'assistance,
• la version du produit soit mentionnée comme supportée dans le fichier Release*.pdf figurant sur le cédérom du produit,
• son environnement logiciel et matériel soit mentionné comme supporté dans le fichier pdf Release. L'environnement peut comprendre, entre autres, le système d'exploitation, le SGBD, le middleware, le processeur, le serveur Web,
• le besoin d'aide ne soit pas lié à des technologies externes à Nat System quand elles ne sont pas mentionnées dans le fichier pdf Release.

Si ces conditions sont respectées, le client peut contacter directement le support technique.
Il est préférable que le client contacte son ingénieur d'affaire s'il ne se trouve pas dans l'une des quatre situations ci-dessus ou si son besoin n'est pas technique mais commercial.

ENREGISTREMENT DE L'APPEL

Le client contacte le support aux heures d'ouverture soit par téléphone au **01 45 14 73 60**, soit par mail à nssupport@natsystem.fr.

Les heures d'ouverture

• 9h30 – 12h30 et 13h30 – 18h30 du lundi au jeudi
• 9h30 – 12h30 et 13h30 – 17h30 le vendredi et veille de jour férié français

L'expression du besoin client est recueillie par une assistante qui enregistre l'incident dans une base de données via un outil dédié. Pour ce faire l'assistante a besoin du numéro de client.

Il comporte 9 chiffres et commence par 513.

L'incident est appelé « question ». Le client signale le problème rencontré en précisant le nom du produit Nat System utilisé avec sa version, le système d'exploitation et éventuellement le type de base de données et les numéros des versions ainsi que les circonstances de l'apparition du problème. Une description brève de la demande du client est saisie lors de l'appel ainsi qu'un degré d'urgence qui est attribué à l'appel pour la prise de contact de la demande du client.

Les degrés d'urgence ont 4 niveaux qui assurent un délai de premier rappel entre 4 heures et 24 heures :

NORMAL : question standard, délai de rappel : 24 heures

HIGH : question demandant une aide plus rapide, délai de rappel : 12 heures

HOT : question urgente, délai de rappel : 8 heures

REDHOT : question bloquante, problème intervenant en production, délai de rappel : 4 heures

Lors de l'enregistrement, l'assistante fournit un numéro de question au client qu'il devra conserver et mentionner lors de chaque contact avec le support, jusqu'à ce que le dossier soit clos. Ce numéro commence toujours par 151 et comporte 9 chiffres (Ne pas confondre avec le numéro de client).

CYCLE DE VIE D'UNE QUESTION ENREGISTREE

Durant tout le cycle de vie de la question, les mails envoyés par le client devront comporter dans le titre le numéro de la question et devront être adressés à l'ingénieur support qui traite la question, avec en copie nssupport@natsystem.fr.

L'expression du besoin Client est examinée par l'ingénieur support. Il contacte le client par téléphone et/ou mail pour demander des précisions sur ce besoin et sur l'environnement afin de bien cerner la demande.

Si la question concerne une demande d'information sur le produit, l'ingénieur élabore une réponse qu'il transmet au client par mail et / ou par téléphone. Si la réponse satisfait le client, la question est close, sinon l'ingénieur, selon le cas, peut compléter sa réponse, chercher une autre solution, contacter l'ingénieur d'affaire du client ou le responsable produit.

Si la question concerne une demande d'évolution, le support envoie au client un formulaire à remplir.
Une fois le document complété, le support prévient le responsable produit.

Si la question concerne un dysfonctionnement, l'ingénieur support va tenter de reproduire le problème sur son poste et contacte pour cela le client. Il est souvent amené à lui demander un "testcase". C'est à dire une petite application indépendante permettant de reproduire le problème. Dans le cas d'un problème concernant NatStar, il s'agira d'un fichier export pouvant être importé depuis un workspace vierge. Dans le cas de NS-DK, il s'agira de fichiers faisant partie d'un projet NS-DK.

Si le support ne parvient pas à reproduire le problème, il pourra se mettre en relation avec l'ingénieur d'affaire afin de connaître l'opportunité d'une intervention sur place.

Tant que l'ingénieur ne peut le reproduire malgré la réception d'un "testcase", aucun bug ne peut être enregistré.
Une fois le problème reproduit, le support diagnostique la nature du problème : il s'agit soit d'un bogue, soit d'un comportement dû à une erreur de codage, soit c'est un comportement normal (dit "by design"), voulu par le produit.

S'il s'agit d'un bogue, l'ingénieur support l'enregistre dans un outil dédié, prévient le responsable produit, et informe le client en lui indiquant le numéro de bogue et sa priorité.

CLOTURE DE LA QUESTION

Dans tous les cas après la proposition d'une solution ou la livraison d'un patch, une proposition de clôture de dossier est faite par l'ingénieur support au client. Si le client accepte alors le dossier est clôturé. S'il ne réagit pas, le dossier reste encore ouvert pendant environ deux mois et au-delà une relance est faite. S'il n'y pas de réponse au bout de 2 semaines le dossier est clôturé.

On compte quatre priorités pour la correction des bogues :

P2 : bogue peu gênant. Aucun engagement sur sa correction.

P1 : bogue à corriger dans l'une des deux versions qui suivent la dernière en cours.

P0SP : bogue à corriger dans le prochain service pack de la version en cours.

P0 : bogue à corriger le plus rapidement possible. Correction sous forme d'un patch disponible sur ftp. L'ingénieur support vérifie par le "testcase" que le bogue est bien corrigé, puis demande au client de valider.

Durant le cycle de vie, la question passe par différents états :

FIRST CALL	le client a enregistré sa question au support. Un ingénieur doit le contacter pour prendre connaissance du problème
CALL	l'ingénieur met la question en CALL quand il doit contacter le client
CALL CUST	le client a appelé le support alors que l'ingénieur est indisponible. Ce dernier doit le contacter le plus rapidement possible
TEST	l'ingénieur travaille sur la question (élaboration d'une réponse, test, tentative de reproduction du problème,...)
INFO	l'ingénieur n'a pas la réponse, il demande des informations au responsable produit
WAIT CALL	l'ingénieur a posé une question au client pour faire avancer le dossier, ou il propose une solution et attend une réponse ou une validation de la part du client
WAIT PRJ	l'ingénieur attend un "testcase" du client
WAIT EVO	le client a reçu un formulaire d'évolution qu'il doit compléter et retourner au support
EVOLUTION	le support a reçu le formulaire de demande d'évolution complété par le client et a enregistré la demande
BUG	bogue enregistré, de priorité P2 ou P1
P0SP	bogue enregistré, de priorité P0SP
P0	bogue enregistré, de priorité P0
DELIVERY	un patch a été mis à disposition du client, qui doit le valider
OK	question close